

**Суворова Ірина Миколаївна**  
*кандидат економічних наук, доцент,  
доцент кафедри логістики,  
Національний авіаційний університет*  
ORCID:<https://orcid.org/0009-0009-3271-6242>

**Ігнатуша Марія Сергіївна**  
*студентка,  
Національний авіаційний університет*

DOI: <https://doi.org/10.36059/978-966-397-392-0-30>

## **АКТУАЛЬНІСТЬ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЛОГІСТИЧНИХ ПОСЛУГ В АВІАЦІЙНІЙ ГАЛУЗІ**

В умовах сьогодення проблема якості є актуальною для всіх організацій, забезпечуючи їх успішність, стійкість та конкурентоспроможність. Водночас, якість є вирішальним чинником підвищення ефективності функціонування не лише окремої організації, але й інтенсивного розвитку економіки країн в цілому.

Якість – це відповідність надання авіаційних послуг очікуванім або встановленим стандартам. Виходячи з цього, реальна форма стандартів і їх зміст є критерієм якості обслуговування пасажирів під час авіаційних перевезень.

Оцінка якості надання послуг є найважливішим елементом системи управління якістю. Вона не тільки дозволяє проводити контроль якості обслуговування пасажирів при авіаперевезеннях, надає базу для аналізу і прийняття управлінських рішень, а й забезпечує зворотний зв'язок, необхідну для будь-якої стійкою і здатною до розвитку системи авіакомпанії.

Якість логістичних послуг в авіаційній галузі є надзвичайно актуальною темою з кількох причин: По-перше, авіаційна логістика відіграє ключову роль у глобалізації економіки, забезпечуючи швидке та ефективне переміщення вантажів по всьому світу.

Підвищення якості логістичних послуг сприяє розвитку міжнародної торгівлі та співпраці. По-друге, сучасні тенденції в авіаційній логістиці включають зростаючу увагу до енергоефективності, екологічності та сталого розвитку. Надання якісних послуг з мінімальним впливом на довкілля стає все більш важливим. По-третє, державне регулювання якості авіаційних послуг, включаючи логістичні, є пріоритетним напрямком політики в галузі авіації. Чіткі стандарти та контроль якості необхідні для забезпечення безпеки та задоволення потреб споживачів. А також, логістичні компанії, що працюють в авіаційній галузі, повинні мати глибоке розуміння специфіки ринку, нормативних вимог та інфраструктури. Накопичений досвід дозволяє їм надавати якісні послуги, передбачаючи виклики та оптимізуючи витрати.

Таким чином, підвищення якості логістичних послуг в авіаційній галузі є важливим фактором розвитку міжнародної торгівлі, впровадження екологічних практик та забезпечення безпеки перевезень. Провідні логістичні компанії постійно працюють над вдосконаленням своїх послуг у цій сфері.



**Рис. 1. Ланцюг авіаційних послуг**

Вантажні перевезення. Авіаційна логістика відіграє ключову роль у глобальному переміщенні вантажів, забезпечуючи швидку та ефективну доставку. Надання якісних послуг з вантажних авіаперевезень є критично важливим.

Обслуговування пасажирів. Логістичні послуги, пов'язані з обслуговуванням пасажирів, включають організацію реєстрації, посадки, трансферу, обробку багажу тощо. Якість цих послуг впливає на задоволеність клієнтів.

Управління матеріальними та супутніми потоками. Ефективне управління логістичними потоками, дотримання екологічних вимог та правил безпеки є важливими для оптимізації витрат та мінімізації впливу на довкілля.

Використання сучасних цифрових технологій. Застосування комп'ютерних, мобільних та інших цифрових технологій для моніторингу та управління авіаційними логістичними процесами підвищує їх ефективність.

Дотримання стандартів та регуляторних вимог. Державне регулювання якості авіаційних послуг, включаючи логістичні, є важливим для забезпечення безпеки та задоволення потреб споживачів.

Таким чином, ключовими логістичними послугами в авіаційній галузі є вантажні перевезення, обслуговування пасажирів, управління потоками, використання цифрових технологій та дотримання стандартів. Надання якісних послуг у цих напрямках є критично важливим для розвитку авіаційної логістики.

Переваги якісної логістики для авіаційної галузі такі, це:

- Зниження витрат: ефективна логістика може допомогти авіакомпаніям скоротити витрати на транспортування, зберігання та управління запасами.

- Підвищення ефективності. Якісна логістика може допомогти авіакомпаніям оптимізувати свої логістичні ланцюги постачання та покращити час доставки вантажів.

- Покращення задоволеності клієнтів. Швидка та надійна доставка вантажів може допомогти авіакомпаніям покращити задоволеність клієнтів та лояльність.

- Підвищення конкурентоспроможності. Ефективна логістика може дати авіакомпаніям конкурентну перевагу на ринку.

- Зменшення впливу на навколишнє середовище. Ефективна логістика може допомогти авіакомпаніям скоротити викиди парникових газів та зменшити свій вплив на навколишнє середовище.

Авіаційна галузь стискається з низкою серйозних проблем, які ускладнюють доставку товару та послуг повітряним транспортом. Ось деякі виклики:

Складність логістичних ланцюгів постачання: логістичні ланцюги постачання в авіаційній галузі можуть бути дуже складними та охоплювати багато різних учасників.

Змінність попиту: попит на авіаперевезення може значно змінюватися протягом року, що може ускладнити планування та управління логістичними ланцюгами постачання.

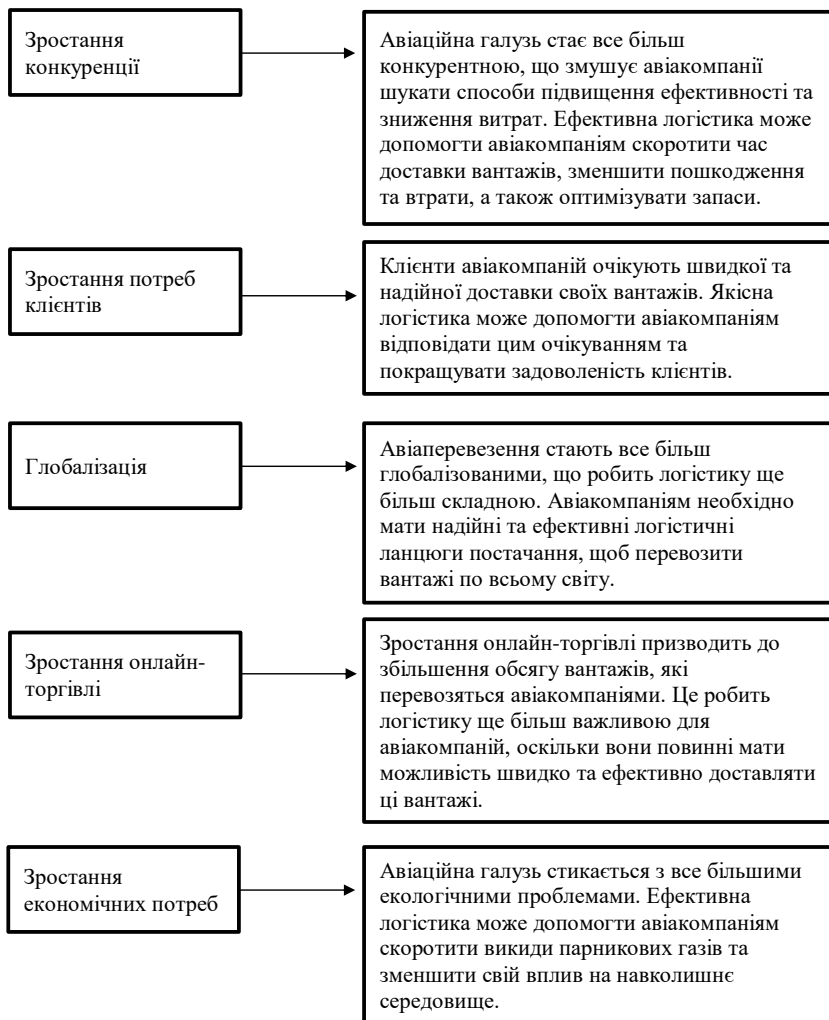
Міжнародні правила та нормативи: авіакомпаніям необхідно дотримуватися низки міжнародних правил та нормативам, що стосується безпеки, митного оформлення, екологічних норм та інших аспектів. Ці правила можуть бути складними для дотримання, що може ускладнити логістику, а саме призвести до затримок, додаткових витрат та штрафів.

Терористична загроза: терористична загроза змушує авіакомпанії вживати додаткових заходів безпеки, що може ускладнити та подорожчати логістику.

Зростання витрат на паливо: ціни на авіаційне паливо можуть значно коливатися, що робить значний вплив на вартість логістичних операцій. Авіакомпаніям та логістичним компаніям необхідно постійно шукати шляхи оптимізації маршрутів та використання палива, щоб мінімізувати ці витрати.

Нестача кваліфікованого персоналу: авіаційна логістика потребує кваліфікованих фахівців з глибокими знаннями правил та норм, а також досвідом роботи з різними видами вантажів. Нестача таких фахівців може призвести до проблем з ефективністю та якістю логістичних послуг.

Вплив змін клімату: зміна клімату може призвести до більш екстремальних погодних явищ, таких як урагани, повені та посухи, які можуть призвести до затримок та скасування рейсів, а також пошкодження інфраструктури. Це може мати значний негативний вплив на авіаційну логістику.



**Рис. 1. Актуальність якості логістичних послуг в авіаційній галузі**

Вирішення логістичних викликів – це постійний процес, який потребує постійних зусиль та інновацій. Авіакомпанії, які зможуть успішно адаптуватися до мінливих умов та впроваджувати передові

логістичні операції, матимуть значні переваги в майбутньому. Незважаючи на ці виклики, якісна логістика залишається надзвичайно важливою для авіаційної галузі.

Авіаційна галузь постійно працює над подоланням складнощів за допомогою нових технологій, інноваційних методів логістики та співпраці між різними учасниками ланцюга постачання. Ефективне вирішення цих проблем буде ключовим для забезпечення безперебійної та економічно вигідної доставки вантажів повітряним транспортом.

### **Література:**

1. Демченко Д. О. Державне регулювання якості послуг авіаційних перевезень. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2011. № 12. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=560> (дата звернення: 14.05.2024).
2. Надійні логістичні послуги. Група компаній «Укравтологістика». 2024. URL: <https://ukrautologistic.com.ua/usi-poslugi/> (дата звернення: 15.05.2024).
3. Тенденції розвитку світового ринку логістичних послуг в авіаційній галузі. URL: [https://dspace.nau.edu.ua/bitstream/NAU/55237/1/ФМВ\\_2022\\_292\\_НовицькаК.pdf](https://dspace.nau.edu.ua/bitstream/NAU/55237/1/ФМВ_2022_292_НовицькаК.pdf) (дата звернення: 15.05.2024).